

**INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
Con base en el Art. 37 de la Ley Reguladora del SNCS

**INSTITUCIÓN:** Municipalidad de Heredia

**NOMBRE DEL JERARCA:** José Manuel Ulate Avendaño

**NOMBRE DEL CONTRALOR DE SERVICIOS:** Jenny Leticia Chavarría Barquero

**INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO:** 2016

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA	ASUNTO	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA
Capacitación Derecho a la Información Pública	Junio 2016	Mejoras en la atención de las denuncias	Atención al Público	Contraloría de Servicios, todos los demás departamentos	Solicitud de capacitación a la PGR		
Capacitación Ley 8220	Julio 2016	Mejoras en la atención de las denuncias	Atención al Público	Contraloría de Servicios, todos los demás departamentos	Solicitud de Capacitación MEIC		
Contratación del Cliente Incógnito	Diciembre 2016	Medir la atención que se brinda en la Municipalidad de Heredia.	Atención al Público.	Control Fiscal y Urbano, Servicios Tributarios, Dirección de Servicios y Valoración y Catastro.	Contratación Directa y análisis posterior con jefaturas		
Taller manejo de conflictos e Inteligencia emocional	Diciembre del 2016	Sensibilización de Atención al Público.	Atención al Público	Todos los departamentos que atienden usuarios.	Se realiza Contratación Directa.		
Estudio de	Setiembre	Medir el grado	Todos los	Todos los	Contratación		

satisfacción con los servicios de la Municipalidad de Heredia 2016	2016	de satisfacción por parte de los usuarios.	servicios que se brindan	departamentos están involucrados.	directa y análisis posterior con las jefaturas.		
Implementación d Formularios en Braille para las personas con discapacidad visual.	2016	Inclusión de las personas con discapacidad.	Atención al Público	Todos los departamentos que atienden público.	Contratación de la impresión de los Formularios.		
Manual de procesos para los usuarios.	2016	Manual de los procesos que se realizan en la Municipalidad para la buena atención de los usuarios.	Atención al público.	Todos los departamentos que atienden público.	Contratación directa del arte del Manual de procesos y la impresión	Para el año 2016 solamente estaba listo el arte y el presupuesto de la impresión se dio en enero del 2017.	Se implementó con el presupuesto del 2017.

Atentamente,

M. B. A. José Manuel Ulate Avendaño  
Alcalde Municipal

C/ Archivo